合肥市地方标准编制说明

|  |  |
| --- | --- |
| 标准名称 | 家政服务人员满意度评价 |
| 任务来源（项目计划号） | 合肥市市场监督管理局《2019年合肥市地方标准制定项目立项计划公示》 |
| 负责起草单位 | 安徽省皖嫂家政服务有限责任公司 |
| 单位地址 | 安徽省合肥市长江中路57号 |
| 参与起草单位 | 安徽中澳科技职业学院、安徽徽大姐家政服务集团有限公司、合肥市庐阳区皖嫂巾帼职业培训学校、安徽省家庭服务标准化技术委员会、合肥市家政服务协会 |
| 1. 标准起草人（全部起草人，应与标准文本前言中起草人排序一致）
 |
| 序号 | 姓名 | 单位 | 职务/职称 | 电话 |
| 1 |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |
| 4 |  |  |  |  |
| 5 |  |  |  |  |
| 编制情况 |
| 1、编制过程简介 |
| 标准起草过程：1.成立标准起草组2019年12月3日，收到《2019年合肥市地方标准制定项目立项计划公示》后，成立标准起草组，确定主要负责人，明确起草组人员和相关职责。2.现状调研以小组讨论会议形式，参考了满意度评价的相关国家标准，结合家政服务人员回访和满意度评价的实际情况以及专家意见，由合肥市家协组织的入户调查回访以及安徽皖嫂家政、徽大姐家政等家政企业的家政服务人员回访流程和满意度评价的相关条例。3. 形成标准草案起草组收集了相关资料，制定了标准起草计划，于2020年1月18日行成了标准草案第一稿。经过反复讨论、修改于2月13日形成标准草案第二稿。 |
| 2、制定标准的必要性和意义 |
| **必要性：**家政服务是一项跨世纪的"双赢"工程。一方面，它为广大家庭提供了保姆、护理、[保洁](https://baike.baidu.com/item/%E4%BF%9D%E6%B4%81%22%20%5Ct%20%22https%3A//baike.baidu.com/item/%E5%AE%B6%E6%94%BF%E6%9C%8D%E5%8A%A1/_blank)、物流配送、家庭管理等方面全方位的服务体系；另一方面，它是解决再就业问题的主要渠道之一。中国家政服务业已初具规模，众多家政服务公司和劳务中介服务公司如雨后春笋般出现于各个城市，有些甚至已形成一定品牌，服务范围日益扩大，内部分工更加精细，服务内容开始分级。随着经济社会的发展、人民物质生活和精神生活的提高，人们对家政服务的要求也日益规范化、专业化、系统化。现代家政服务已不再是简单的传统意义上的保姆和佣人，而是一项复杂的、综合的、高技能的服务工作。统计数据显示，目前全国家政服务从业人员约为2800万人，从业人员以每年9%到10%的规模增长。2017年全国家政企业达近70万家，行业营业收入达4294亿元。在上海，使用家政服务的家庭达三分之一以上，家政服务人员有近60万人。而这个数字每年以极快的速度上升，与此同时，服务人员暴露出许多问题，如服务人员职业技能水平不达标，缺乏职业道德，而服务人员本身缺乏合适的信息来源发现问题，使之与消费者之间无法协商解决问题，由此而引发了一系列恶劣事件，对家政服务产业的良好发展形成了极大地冲击。目前，家政服务人员满意度评价没有国际标准，国内也没有国家标准和行业标准。因此，建立家政服务人员满意度评价，是十分需要且必要的。**意义：**随着国民经济的发展和人民生活水平的提高，家庭、个人对生活品质要求也越来越高，家政服务行业蓬勃发展，各种企业，组织等机构如雨后春笋般不断涌现，在产业规模的极速扩张的同时，服务人员的职业技能，人员素质等问题不断出现，在消费者与相关机构协商解决的同时，缺乏家政服务人员满意度评价标准，导致消费者没有合适途径反馈问题，服务人员无法发现解决问题，使消费者与服务人员、企业之间矛盾越发凸显。 为解决消费者与服务人员、企业等相关机构之间的问题，使相关机构及时发现自身问题并加以解决，促使家政服务产业平稳健康发展，制定统一的家政服务人员满意度评价已迫不及待。 |
| 3、制定标准的原则和依据，与现行法律法规、标准的关系。 |
| 本标准本着科学、规范、统一和实用的原则，在参考其他行业满意度评价方式以及家政服务行业特点进行总结提炼，参考家政服务相关方面的国家标准和行业标准。与现行法律、标准无冲突。编制依据：1.按照《GB/T 1.1-2009 标准化工作导则 第1部分：标准的结构和编写》的相关规定进行编写，在术语定义、结构版式以及单位符号等方面保持一致性。2.相相关的政策法规：《合肥市地方标准管理办法》（合市监〔2019〕193号）3.相关标准：DB34/T 2800-2016 《地方标准制修订工作指南》4.家政服务人员满意度评价、回访的实践经验。 |
| 4、主要条款的说明，主要技术指标、参数、试验验证的论述（详细说明） |
| **主要条款：**本标准的章节由：范围、术语和定义、评价原则和方式、评价过程、评价体系、评价周期、扩展原则组成。本标准适用于对家政服务人员服务满意度的评价。**主要技术指标、参数：**本标准的主要技术参数是附录A客户对家政服务人员满意度调查表、附录B家政服务机构对家政服务人员满意度调查表、附录C家政服务人员满意度评分。**试验验证的论述：**参考了满意度评价的相关国家标准，结合家政服务人员回访和满意度评价的实际情况以及专家意见，由合肥市家协组织的入户调查回访以及安徽省皖嫂家政、徽大姐家政等家政企业的家政服务人员回访流程和满意度评价的相关条例。 |
| 5、标准中如果涉及专利，应有明确的知识产权说明 |
| 本标准不涉及任何专利 |
| 6、采用国际标准或国外先进标准的，说明采标程度，以及国内外同类标准水平的对比情况 |
| 无 |
| 7、重大分歧意见的处理经过和依据 |
| 无 |
| 8、贯彻标准的要求和措施建议（包括组织措施、技术措施、过渡办法、实施日期等） |
| 建议标准尽快发布实施，由相关管理部门联合协会、起草单位在全市范围内开展宣贯活动。 |
| 9、废止现行相关标准的建议 |
| 无 |
| 10、其它应予说明的事项 |
| 无 |

**注：没有的请填写 “无”**